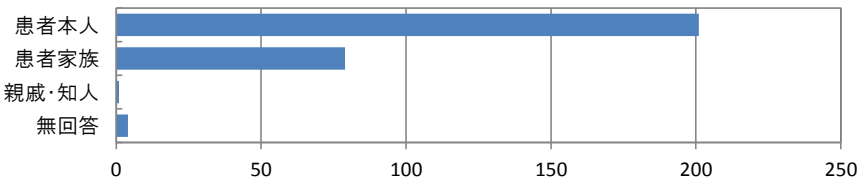


外来患者アンケート調査結果報告

- ・調査対象 : 当院の外来患者、患者家族及び親戚・知人
- ・調査方法 : 外来受付にてアンケートを手渡し配布し、渡り廊下もしくは総合案内に設置の回収箱にて回収。
- ・調査時期 : 平成25年6月1日～6月30日
- ・サンプル数 : 配布数934件 有効回収数285件 有効回収率30.5%

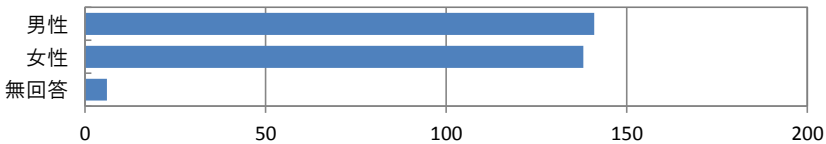
問1 回答者

	回答数	構成比
患者本人	201	70.5%
患者家族	79	27.7%
親戚・知人	1	0.4%
無回答	4	1.4%
合計	285	



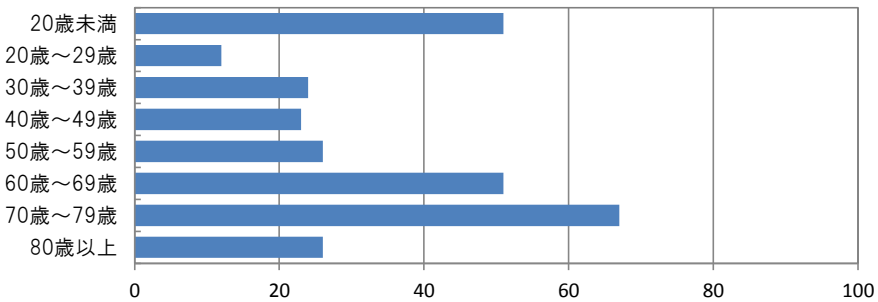
問2 性別

	回答数	構成比
男性	141	49.5%
女性	138	48.4%
無回答	6	2.1%
合計	285	



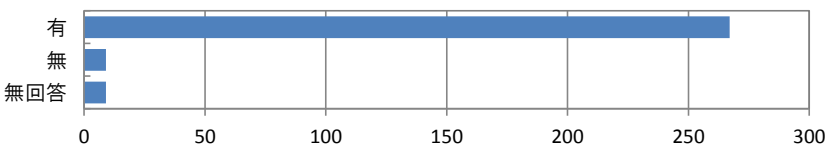
問3 年齢

	回答数	構成比
20歳未満	51	17.9%
20歳～29歳	12	4.2%
30歳～39歳	24	8.4%
40歳～49歳	23	8.1%
50歳～59歳	26	9.1%
60歳～69歳	51	17.9%
70歳～79歳	67	23.5%
80歳以上	26	9.1%
無回答	5	1.8%
合計	285	



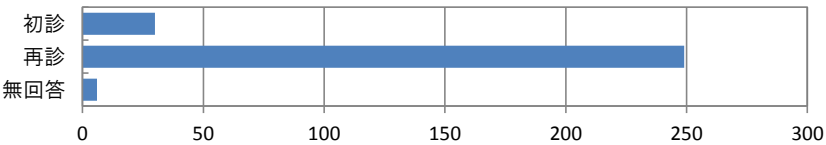
問4 予約

	回答数	構成比
有	267	93.7%
無	9	3.2%
無回答	9	3.2%
合計	285	



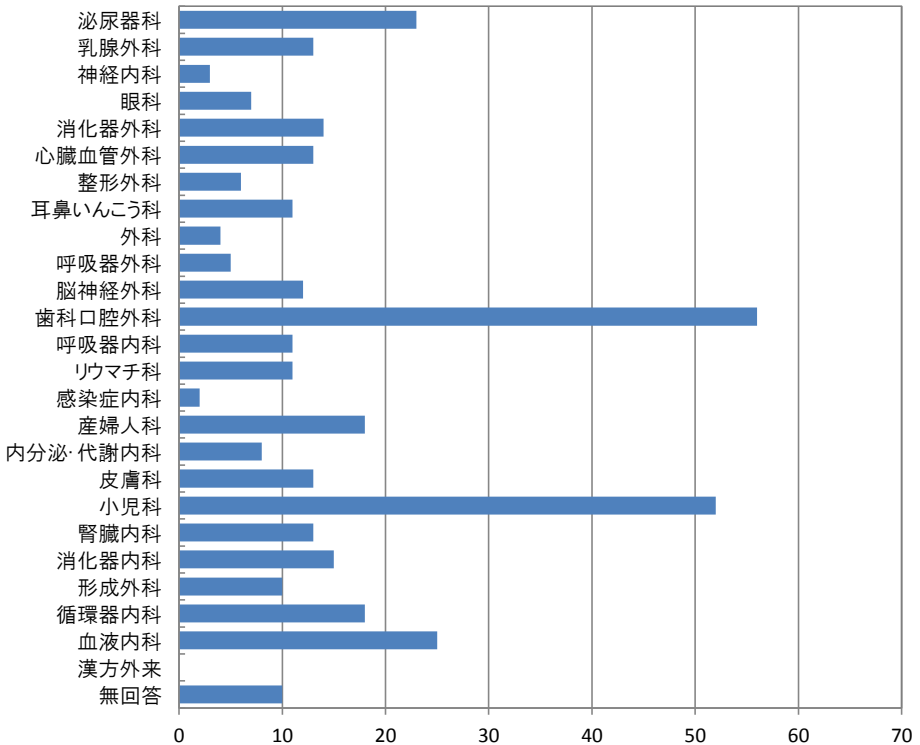
問5 今回の受診

	回答数	構成比
初診	30	10.5%
再診	249	87.4%
無回答	6	2.1%
合計	285	



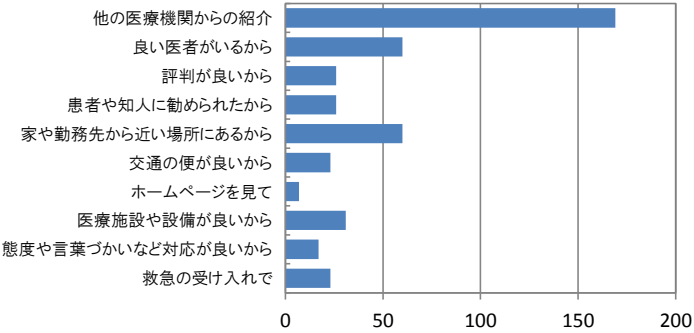
問6 受診科(複数回答)

	回答数	構成比
泌尿器科	23	6.2%
乳腺外科	13	3.5%
神経内科	3	0.8%
眼科	7	1.9%
消化器外科	14	3.8%
心臓血管外科	13	3.5%
整形外科	6	1.6%
耳鼻いんこう科	11	2.9%
外科	4	1.1%
呼吸器外科	5	1.3%
脳神経外科	12	3.2%
歯科口腔外科	56	15.0%
呼吸器内科	11	2.9%
リウマチ科	11	2.9%
感染症内科	2	0.5%
産婦人科	18	4.8%
内分泌・代謝内科	8	2.1%
皮膚科	13	3.5%
小児科	52	13.9%
腎臓内科	13	3.5%
消化器内科	15	4.0%
形成外科	10	2.7%
循環器内科	18	4.8%
血液内科	25	6.7%
漢方外来	0	0.0%
無回答	10	2.7%
合計	373	



問7 当院を選択した理由(複数回答)

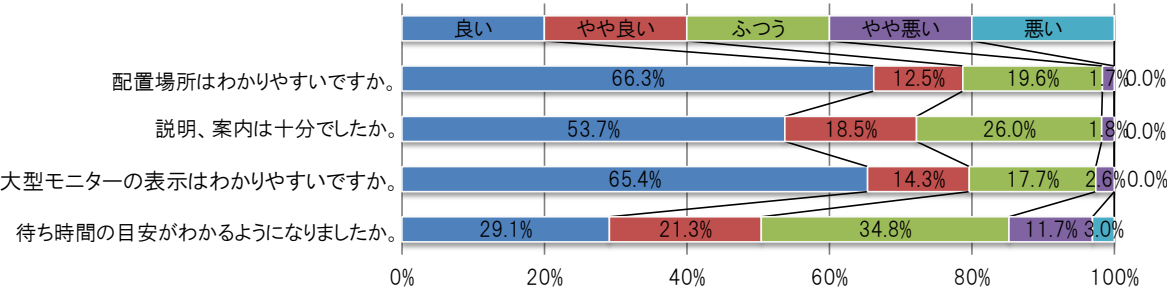
	回答数	構成比
他の医療機関からの紹介	169	38.2%
良い医者がいるから	60	13.6%
評判が良いから	26	5.9%
患者や知人に勧められたから	26	5.9%
家や勤務先から近い場所にあるから	60	13.6%
交通の便が良いから	23	5.2%
ホームページを見て	7	1.6%
医療施設や設備が良いから	31	7.0%
態度や言葉づかいなど対応が良いから	17	3.8%
救急の受け入れで	23	5.2%
合計	442	



(自由記載分)	回答数
以前より医療センターを受診しているため	4
医療センターで出産したため	4
新聞で医療センターの記事を見て	2
家族が医療センターに受診しているから	1
通院していた病院の主治医が医療センターに赴任したため	1
浜松医大の関連病院だから	1
早期の喘息治療を受けられるため	1
健診センターよりの紹介	1
浜松で大きい病院だから	1
広い駐車スペースがあるから	1
救急受入体制があるから	1

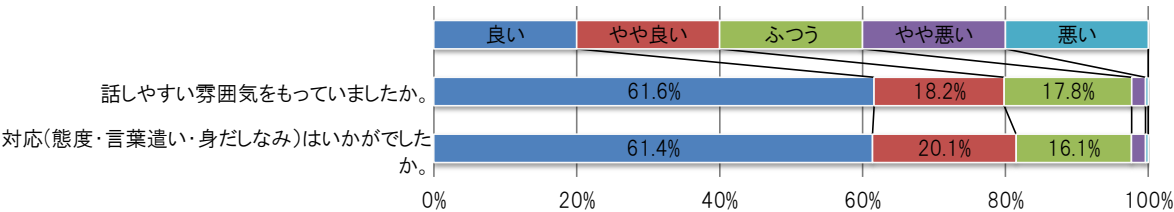
問8 自動再来受付機に診察カードを通された方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
配置場所はわかりやすいですか。	240人	66.3%	12.5%	19.6%	1.7%	0.0%
説明、案内は十分でしたか。	227人	53.7%	18.5%	26.0%	1.8%	0.0%
大型モニターの表示はわかりやすいですか。	231人	65.4%	14.3%	17.7%	2.6%	0.0%
待ち時間の目安がわかるようになりましたか。	230人	29.1%	21.3%	34.8%	11.7%	3.0%



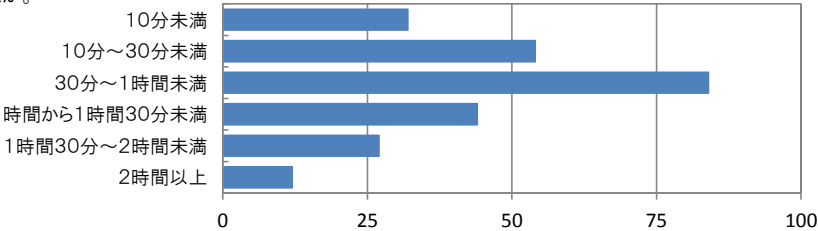
問9 受付の対応についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
話しやすい雰囲気をもっていましたか。	258人	61.6%	18.2%	17.8%	1.9%	0.4%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	254人	61.4%	20.1%	16.1%	2.0%	0.4%



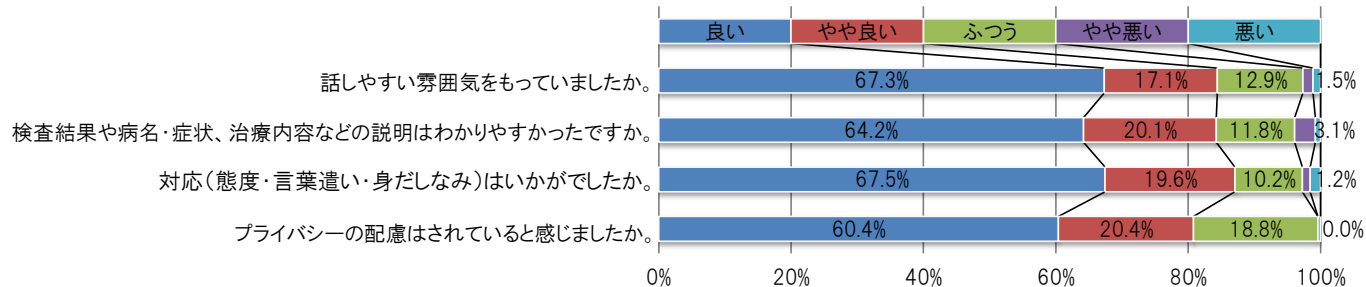
問10 受付から最初に診察室に入るまでどのくらい時間がかかりましたか。

	回答数
10分未満	32
10分～30分未満	54
30分～1時間未満	84
1時間から1時間30分未満	44
1時間30分～2時間未満	27
2時間以上	12
合計	253



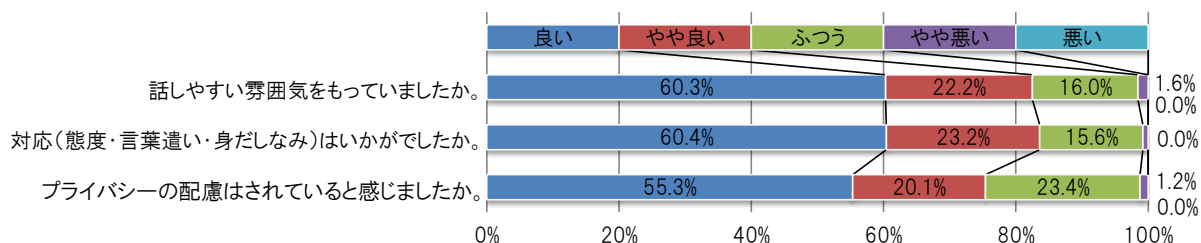
問11 医師の診察についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
話しやすい雰囲気をもっていましたか。	263人	67.3%	17.1%	12.9%	1.5%	1.1%
検査結果や病名・症状、治療内容などの説明はわかりやすかったですか。	254人	64.2%	20.1%	11.8%	3.1%	0.8%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	255人	67.5%	19.6%	10.2%	1.2%	1.6%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	250人	60.4%	20.4%	18.8%	0.0%	0.4%



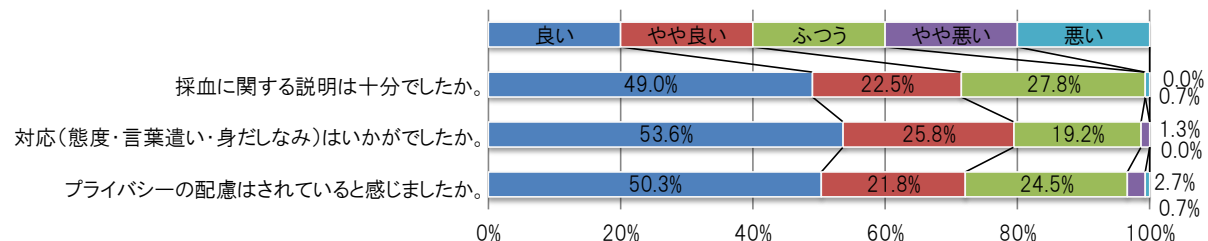
問12 看護師の対応についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
話しやすい雰囲気をもっていましたか。	257人	60.3%	22.2%	16.0%	1.6%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	250人	60.4%	23.2%	15.6%	0.8%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	244人	55.3%	20.1%	23.4%	1.2%	0.0%



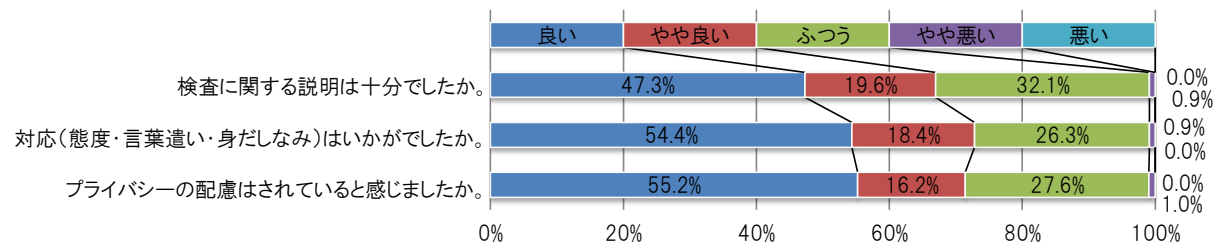
問13 採血室の対応についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
採血に関する説明は十分でしたか。	151人	49.0%	22.5%	27.8%	0.0%	0.7%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	151人	53.6%	25.8%	19.2%	1.3%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	147人	50.3%	21.8%	24.5%	2.7%	0.7%



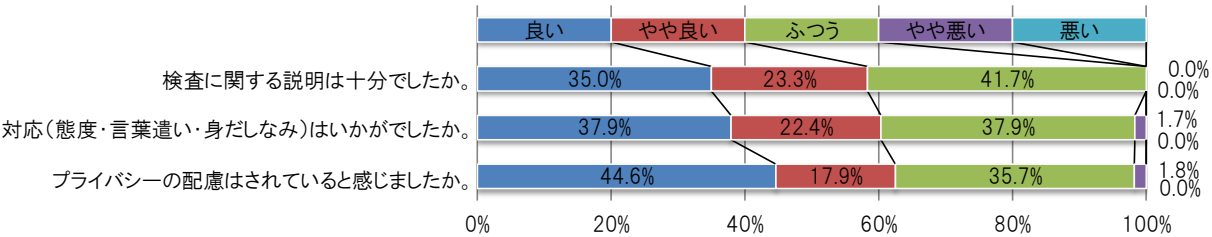
問14 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
検査に関する説明は十分でしたか。	112人	47.3%	19.6%	32.1%	0.9%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	114人	54.4%	18.4%	26.3%	0.9%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	105人	55.2%	16.2%	27.6%	1.0%	0.0%



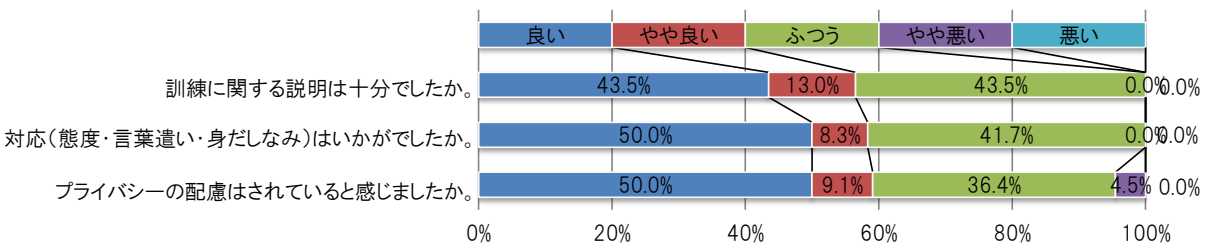
問15 生理機能検査(心電図・肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
検査に関する説明は十分でしたか。	60人	35.0%	23.3%	41.7%	0.0%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	58人	37.9%	22.4%	37.9%	1.7%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	56人	44.6%	17.9%	35.7%	1.8%	0.0%



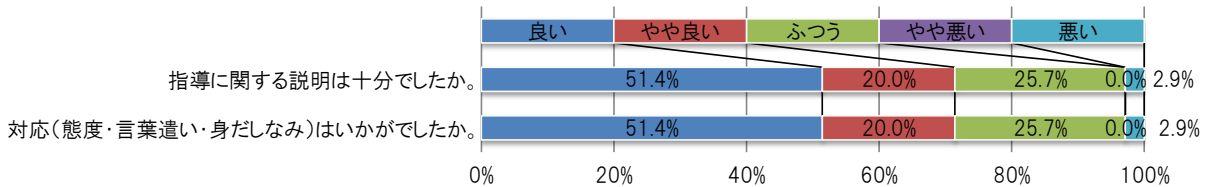
問16 リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
訓練に関する説明は十分でしたか。	23人	43.5%	13.0%	43.5%	0.0%	0.0%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	24人	50.0%	8.3%	41.7%	0.0%	0.0%
プライバシーの配慮はされていると感じましたか。	22人	50.0%	9.1%	36.4%	4.5%	0.0%



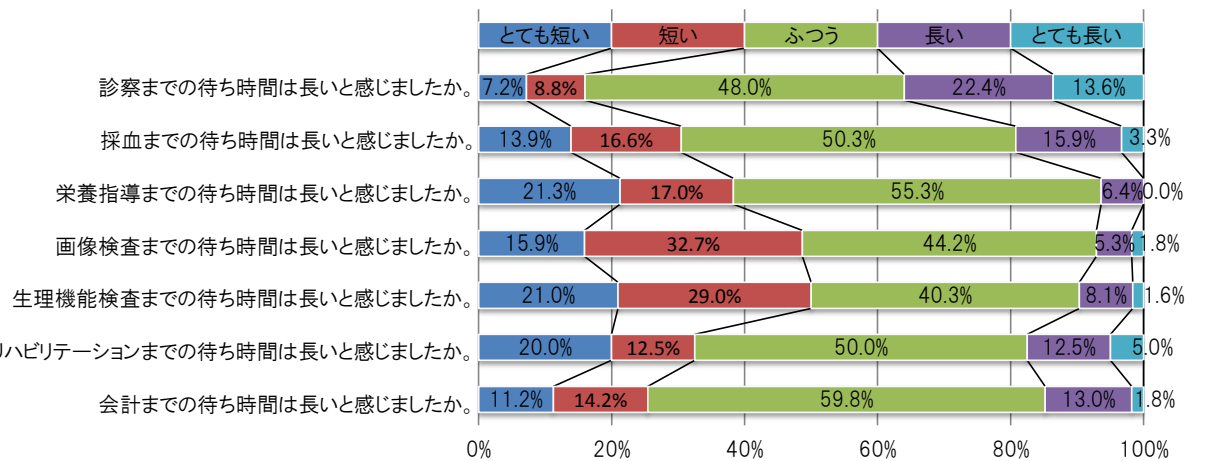
問17 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
指導に関する説明は十分でしたか。	35人	51.4%	20.0%	25.7%	0.0%	2.9%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	35人	51.4%	20.0%	25.7%	0.0%	2.9%



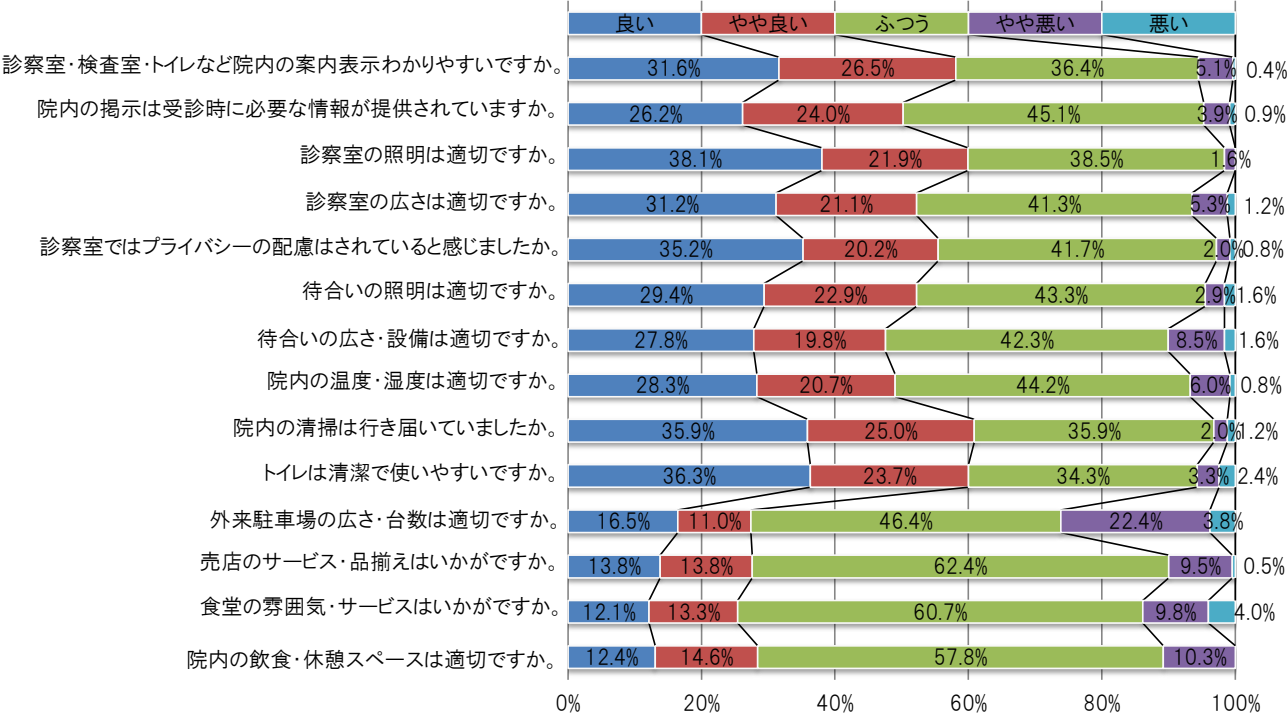
問18 待ち時間についてお尋ねします。

	有効回答数	とても短い	短い	ふつう	長い	とても長い
診察までの待ち時間は長いと感じましたか。	250人	7.2%	8.8%	48.0%	22.4%	13.6%
採血までの待ち時間は長いと感じましたか。	151人	13.9%	16.6%	50.3%	15.9%	3.3%
栄養指導までの待ち時間は長いと感じましたか。	47人	21.3%	17.0%	55.3%	6.4%	0.0%
画像検査(レントゲン・CT・MRI等)までの待ち時間は長いと感じましたか。	113人	15.9%	32.7%	44.2%	5.3%	1.8%
生理機能検査(心電図・肺機能等)までの待ち時間は長いと感じましたか。	62人	21.0%	29.0%	40.3%	8.1%	1.6%
リハビリテーション(理学・作業・言語療法)までの待ち時間は長いと感じましたか。	40人	20.0%	12.5%	50.0%	12.5%	5.0%
会計までの待ち時間は長いと感じましたか。	169人	11.2%	14.2%	59.8%	13.0%	1.8%



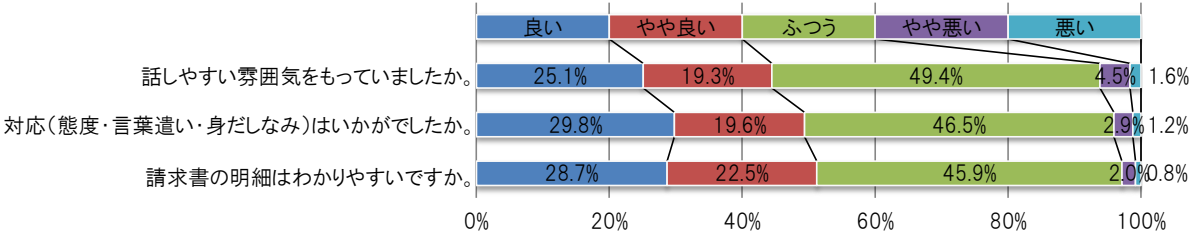
問19 施設・環境についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
診察室・検査室・トイレなど院内の案内表示わかりやすいですか。	253人	31.6%	26.5%	36.4%	5.1%	0.4%
院内の掲示は受診時に必要な情報が提供されていますか。	233人	26.2%	24.0%	45.1%	3.9%	0.9%
診察室の照明は適切ですか。	247人	38.1%	21.9%	38.5%	1.6%	0.0%
診察室の広さは適切ですか。	247人	31.2%	21.1%	41.3%	5.3%	1.2%
診察室ではプライバシーの配慮はされていると感じましたか。	247人	35.2%	20.2%	41.7%	2.0%	0.8%
待合いの照明は適切ですか。	245人	29.4%	22.9%	43.3%	2.9%	1.6%
待合いの広さ・設備は適切ですか。	248人	27.8%	19.8%	42.3%	8.5%	1.6%
院内の温度・湿度は適切ですか。	251人	28.3%	20.7%	44.2%	6.0%	0.8%
院内の清掃は行き届いていましたか。	248人	35.9%	25.0%	35.9%	2.0%	1.2%
トイレは清潔で使いやすいですか。	245人	36.3%	23.7%	34.3%	3.3%	2.4%
外来駐車場の広さ・台数は適切ですか。	237人	16.5%	11.0%	46.4%	22.4%	3.8%
売店のサービス・品揃えはいかがですか。	210人	13.8%	13.8%	62.4%	9.5%	0.5%
食堂の雰囲気・サービスはいかがですか。	173人	12.1%	13.3%	60.7%	9.8%	4.0%
院内の飲食・休憩スペースは適切ですか。	185人	12.4%	14.6%	57.8%	10.3%	4.9%



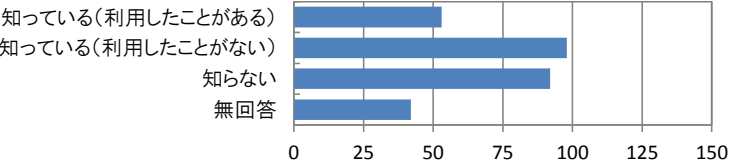
問20 会計窓口についてお尋ねします。

	有効回答数	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い
話しやすい雰囲気をもっていましたか。	243人	25.1%	19.3%	49.4%	4.5%	1.6%
対応(態度・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか。	245人	29.8%	19.6%	46.5%	2.9%	1.2%
請求書の明細はわかりやすいですか。	244人	28.7%	22.5%	45.9%	2.0%	0.8%



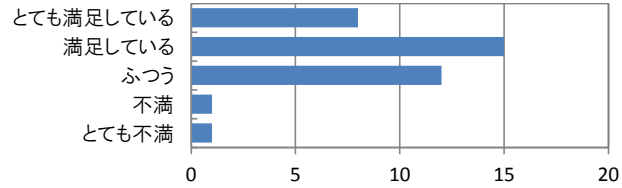
問21 患者支援センターをご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	53	18.6%
知っている(利用したことがない)	98	34.4%
知らない	92	32.3%
無回答	42	14.7%
合計	285	



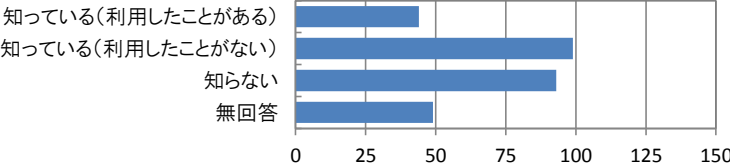
問22 相談内容に対する対応はいかがでしたか。

	回答数	構成比
とても満足している	8	21.6%
満足している	15	40.5%
ふつう	12	32.4%
不満	1	2.7%
とても不満	1	2.7%
合計	37	



問23 患者図書室(さなるの泉)をご存知ですか。

	回答数	構成比
知っている(利用したことがある)	44	15.4%
知っている(利用したことがない)	99	34.7%
知らない	93	32.6%
無回答	49	17.2%
合計	285	



問24 一般的なことをお尋ねします。

質問事項	有効回答数	非常に思う	思う	どちらともいえない	思わない	非常に思わない
今後も当院を利用したいと思いますか。	246人	31.3%	55.7%	11.0%	2.0%	0.0%
当院をどなたかに紹介したいと思いますか。	228人	20.6%	45.6%	29.4%	3.9%	0.4%

